



GDF SUEZ

ÊTRE UTILE AUX HOMMES

**RAPPORT
DU
MÉDIATEUR
2012**



La lettre du Médiateur

A Gérard Mestrallet, Président-Directeur Général

A Jean-François Cirelli, Vice-président, Directeur Général Délégué

Paris, le 1^{er} février 2013

Monsieur le Président, Monsieur le Vice-président,

Vous m'avez confié la mission de développer la médiation au sein du Groupe GDF SUEZ. Je vous adresse mon rapport d'activité 2012 qui présente nos actions et nos résultats.

Les évolutions des tarifs des énergies, la complexité des factures, l'intervention des pouvoirs publics et l'augmentation de la précarité génèrent de nombreuses questions dans plusieurs pays. En conséquence, souvent critiqué au plan européen, le secteur de l'énergie est générateur de nombreuses sources d'insatisfaction des consommateurs, comme le rappelle le dernier « consumer score-board ».

En France, la situation est contrastée. D'une part, on observe pour GDF SUEZ une amélioration très significative de la qualité du traitement des demandes des clients qui se traduit par une forte baisse du nombre des réclamations et, en conséquence, une diminution des sollicitations de la Médiation. D'autre part, les litiges sont plus complexes et les clients encore plus exigeants pour comprendre rapidement leur facturation et leurs possibilités de faire des économies d'énergie.

Cette année encore, la Médiation de GDF SUEZ a été très présente sur ces thèmes, au sein du Groupe et en relation avec la plupart des acteurs intéressés.



La médiation au cœur de nombreux débats

En 2012, les réflexions et travaux ont été intenses au plan européen, en particulier avec les débats autour du projet de directive ADR (Alternative Dispute Resolution). En France, les dispositifs de médiation sont de plus en plus nombreux. La CMC (Commission de la Médiation de la Consommation) a un rôle de plus en plus important. Elle a

défini sa Charte en 2011, et référencé les premiers dispositifs de médiation, dont celui de GDF SUEZ. La Charte de la CMC confirme son rôle de référence, comme celle du Club des Médiateurs de Services au Public, toutes deux fortement inspirées par la directive médiation de 2008.

Les faits 2012 les plus significatifs sont les suivants :

En Europe :

- les travaux de la Commission Européenne (DG Energy et DG SANCO) et du CEER (régulateurs),
- la tenue du 5^{ème} CEF (Citizens Energy Forum), véritable carrefour Energie - Consommateurs,
- la production par le BEUC, à l'occasion de ses 50 ans, de sa vision des consommateurs en 2020,
- les études de l'EEOG (European Energy Ombudsmen Group) pour renforcer la qualité des systèmes de médiation,

- le rôle de plus en plus important de l'Observatoire International des Précarités Energétique et Hydrique de GDF SUEZ,
- les nombreuses réunions et contributions préparant la nouvelle directive ADR,
- la publication de « l'agenda du consommateur » et du 8ème « consumer scoreboard »,
- l'initiative de la FCS (Fondazione Consumo Sostenibile), promouvant une nouvelle vision du consumérisme,
- les travaux à propos des « consommateurs vulnérables ».

Les travaux européens confirment une volonté croissante de mieux protéger le consommateur, d'établir une politique et des plans d'actions, en particulier dans le secteur de l'énergie.

En France :

- les premiers référencements notifiés par la CMC (Commission de la Médiation de la Consommation),
- les travaux du Club des Médiateurs de Services au Public, et le succès de son site internet,
- les productions du groupe de travail Energie du CNC,
- les activités du Médiateur National de l'Energie,
- la création de dispositifs de médiation dans de nouveaux secteurs,
- le colloque de l'ANM (Association Nationale des Médiateurs) le 16 novembre : « La médiation : une volonté politique ».

Ce colloque de l'ANM a constitué un réel événement montrant, par des interventions de grande qualité, la « volonté politique » et les avantages affirmés de la priorité à donner au règlement amiable des litiges.

Une diminution des flux

En 2012, les flux reçus par la Médiation ont diminué (5 077 lettres et mails, pour 7 403 en 2011). On constate deux facteurs contradictoires :

- baisse sensible des réclamations, dans les services clients de GDF SUEZ les plus importants en France, confirmée par le baromètre des réclamations de la DGCCRF,
- hausse liée à la précarité.

Le nombre de dossiers entrés en médiation, lui, est passé de 78 en 2011, à 58 en 2012, soit un chiffre restant très faible dans ce contexte, et témoignant de la complémentarité des différentes voies de recours offertes aux clients.

L'analyse des sollicitations reçues par la Médiation confirme la tendance à l'amélioration observée en 2010 et 2011. Elle est renforcée par les actions engagées, en France :

- par l'entité CH&P (Clients H@bitat et Professionnels). A noter plus particulièrement les dispositifs « L'Esprit Services » et « Cap EcoConso », bien adaptés aux attentes d'aujourd'hui,
- par le Distributeur GrDF, avec « l'accueil distributeur », répondant également à une forte attente.

Les problèmes liés à la facturation restent néanmoins les plus nombreux. Par ailleurs, les difficultés liées au paiement des factures sont en hausse sensible. Elles peuvent être ponctuelles ou récurrentes. Les mesures d'envergure prises par GDF SUEZ limitent les conséquences pour les consommateurs vulnérables.

Via son Observatoire des Précarités Energétique et Hydrique, GDF SUEZ est très impliqué dans l'analyse de la précarité et l'incitation et la valorisation des actions dans ce domaine.

Par ailleurs, le renforcement des relations avec les Associations de Consommateurs porte de mieux en mieux ses fruits. Il s'est étendu en 2012 à de nouvelles entités du Groupe.

Pour ce qui concerne les dossiers de médiation, 2012 marque une évolution significative : compte tenu des améliorations dans le traitement des réclamations, les dossiers non résolus, et arrivant en médiation, sont moins nombreux et plus complexes.

Le « parcours client » traité par le service clients aurait pu, dans certains cas, être plus rapide et plus personnalisé. Leur complexité, pour ces cas résiduels, génère une insatisfaction durable de ces clients, rendant l'issue de la médiation plus incertaine, surtout lorsque l'instruction par la Médiation est ralentie par rapport à leurs attentes.

La première partie de l'étude sociologique réalisée avec le concours de la Direction de la Recherche et de l'Innovation a confirmé cette analyse. La deuxième partie, programmée en 2013, devrait permettre d'affiner les résultats. Le système qualité initié en 2011 fonctionne, aujourd'hui, pour la partie la plus sensible des sollicitations. Il a permis d'améliorer le suivi des consommateurs dans de nombreux cas. Il reste à généraliser. La troisième enquête de satisfaction annuelle a été réalisée fin 2012. Elle confirme les points précédents : la confiance des clients (83 %) et le taux de satisfaction (75 %) sont toujours élevés mais le taux de réussite baisse à 80 %, du fait de la complexité croissante des dossiers.

En 2011, la Médiation avait engagé un travail de mise en forme des « bonnes pratiques », observées dans le Groupe GDF SUEZ, ou dans d'autres dispositifs traitant de réclamations et de litiges.

Ce support a été très utile pour promouvoir le règlement amiable dans de nombreuses occasions (en particulier avec GDF SUEZ Roumanie, Agbar et Electrabel), et pour mettre en évidence les voies de progrès.

La médiation, une volonté politique

Le rapport annuel de la Médiation de 2011 avait été très apprécié par de nombreux acteurs pour la qualité de ses informations. Aussi, celui de 2012 synthétise, pour la Médiation, son contexte, ses activités, analyses, recommandations et résultats.

Le règlement amiable des litiges est de plus en plus préféré à la voie contentieuse. En 2012, la Médiation a renforcé la qualité des coopérations existantes et est intervenue auprès de nouvelles entités, au sein du Groupe ou en dehors.

L'investissement réalisé avec le dossier « partage des bonnes pratiques », a été très utile pour procéder aisément à des analyses d'enjeux et des recommandations d'amélioration de dispositifs existants, en les adaptant aux caractéristiques locales.

Enfin, 2012 aura été marquée par un consensus, de plus en plus fort, sur la priorité à donner au règlement amiable, au cœur d'une réelle volonté politique, comme elle a été débattue lors du Colloque de l'ANM (Association Nationale des Médiateurs) au Palais Bourbon. Cependant, de nombreux acteurs restent à convaincre.

Ces analyses concernent directement de nombreuses activités du Groupe GDF SUEZ, entreprise de référence parmi les énergéticiens, dont l'ambition est d'« Être utile aux hommes ».

Je vous remercie, Monsieur le Président-Directeur Général et Monsieur le Vice-président, Directeur Général Délégué, de poursuivre la politique de GDF SUEZ qui a permis le développement de la Médiation au sein du Groupe, pour la porter à un très bon niveau de qualité, et vous prie d'agréer l'expression de ma meilleure considération.

Michel Astruc

s o m m a i r e

La lettre du Médiateur	3
1 La médiation vue par GDF SUEZ	7
Les missions et valeurs	
La Charte de la Médiation de GDF SUEZ	
Le processus	
L'équipe	
Le rapport annuel	
2 Le contexte de la médiation	9
L'Europe : la médiation en mouvement	
En France : nouvelles étapes	
Dans le Groupe GDF SUEZ	
3 Les sollicitations reçues par la Médiation	18
5 077 sollicitations reçues par le Médiateur	
Démarche Qualité	
Etude sociologique	
Evaluation de la Médiation	
4 Analyser les litiges pour élaborer les solutions	22
et préparer les recommandations	
Facturer l'énergie consommée	
Utiliser le gaz naturel dans un immeuble avec le contrat FideloConso	
Proposer le contrat et les services associés	
Faire intervenir le Distributeur GrDF	
5 Les recommandations du Médiateur	30
Analyse de la mise en œuvre des recommandations de 2011 pour 2012	
Les recommandations pour l'année 2013	
6 Annexe	38
La Charte de la Médiation de GDF SUEZ	

Le parc
photovoltaïque
de Porette de
Nérone en
haute Corse

1 | La médiation vue par GDF SUEZ

Les missions et valeurs

La Médiation de GDF SUEZ a été créée il y a 13 ans, en concertation avec les Associations de Consommateurs cosignataires du document fondateur. Elle traite en dernier recours amiable et en totale indépendance les litiges avec toute personne ou organisation concernée par les activités du Groupe, qu'elle soit cliente ou non. Elle est un complément aux dispositifs de traitement des réclamations de chaque service du Groupe et offre ainsi au demandeur un dernier recours amiable, au sein de GDF SUEZ, quand il juge insatisfaisante la réponse apportée à sa réclamation.

Missions

Les missions principales de la Médiation de GDF SUEZ sont l'analyse des sollicitations reçues et le traitement amiable des litiges. Par ailleurs, elle est en charge de proposer la po-

litique médiation du Groupe, de partager les meilleures pratiques en matière de gestion des réclamations et des litiges, et d'assurer l'appui opérationnel aux Branches, entités et filiales en déclinant la Politique Groupe. Enfin, elle propose des améliorations aux systèmes de relation client / traitement des réclamations, et contribue à la qualité des relations du Groupe avec les Associations de Consommateurs.

Valeurs

L'écoute : **équilibrée, disponible** et **personnalisée**. Chaque demande est un cas particulier.

Le **respect** scrupuleux des personnes : **sans a priori, ni jugement**.

La volonté de rechercher des **solutions amiables** : la Médiation fait appel à la créativité de chacune des parties.

L'équité : une **règle** ou une **pratique**, même **correctement appliquée**, peut être **insupportable** voire **inéquitable** dans certains cas.

L'impartialité : le Médiateur est neutre et ne se place jamais ni d'un côté, ni de l'autre.

Le respect du **contradictoire** : **chacune des parties** a la **possibilité de faire connaître son point de vue**.

La **confidentialité** : le **contenu** du dossier et les **faits** sont **anonymes**.

La **transparence** : le **rapport annuel du Médiateur** est mis à la **disposition de tous**.

La Charte de la Médiation de GDF SUEZ

La Médiation de GDF SUEZ a rédigé sa propre Charte, suite aux recommandations de la Commission de la Médiation de la Consommation lors du référencement de la Médiation de GDF SUEZ en mars 2012. Elle constitue le socle de référence éthique de la pratique de la

Médiation de GDF SUEZ. Elle est disponible via le lien : <http://www.gdfsuez.com/wp-content/uploads/2012/10/Charte-de-la-M%C3%A9diation-GDF-SUEZ-21092012.pdf>.



Le processus

Le Médiateur étudie en dernier recours amiable, toutes les sollicitations qui lui sont adressées, dès lors que le demandeur a épuisé les voies de recours internes.

Solliciter le Médiateur est libre, simple, rapide et gratuit.

Libre : le client choisit de solliciter la Médiation en toute liberté. Il explique par écrit son insatisfaction, après avoir eu au préalable une réponse du service concerné. Il peut se faire assister par un tiers (Associations de Consommateurs, conciliateurs de justice, délégués du Défenseur des Droits,...).

Simple :

par lettre : Médiateur de GDF SUEZ - TSA 34321 - 92099 La Défense Cedex.

par courriel : le demandeur complète le formulaire proposé accessible via le site internet : <http://www.gdfsuez.com/contact-mediateur/>.

Rapide : à la réception de la sollicitation, le Médiateur envoie une lettre confirmant la prise en charge du dossier et les modalités de traitement sous deux jours ouvrés.

Gratuit : le traitement est à la charge exclusif de la Médiation. Les seuls frais engagés par le demandeur sont ceux relatifs à l'envoi du dossier.

La page « Médiateur » du site <http://www.gdfsuez.com/mediateur/> rassemble ces différentes informations ainsi que des actualités sur la Médiation de GDF SUEZ et sur la médiation en général.

L'équipe

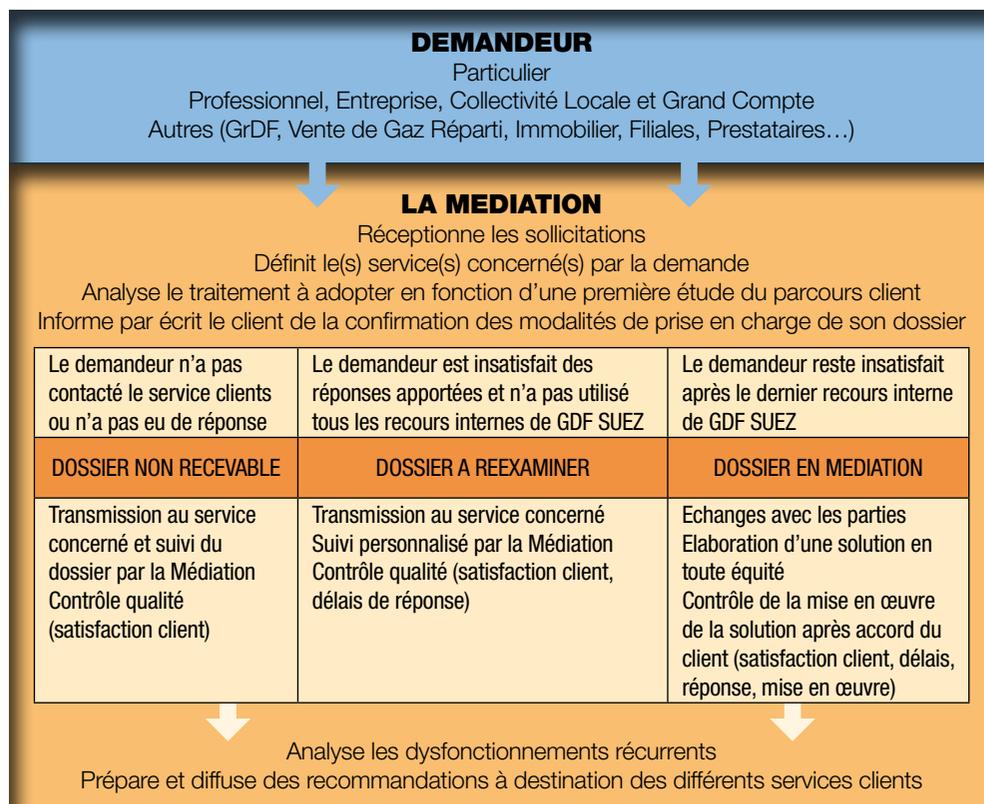
Michel Astruc, Médiateur, a acquis une grande expérience des métiers de l'énergie et des relations avec les parties prenantes. Cette expérience approfondie, complétée par sept années d'exercice de la médiation, contribue à définir des solutions spécifiques, en toute équité avec les différentes parties. Il suit également des formations propres au domaine de la médiation <http://www.gdfsuez.com/wp-content/uploads/2012/04/cvmediateur.pdf>. Son équipe est composée de collaborateurs expérimentés et d'appuis ponctuels.

Le rapport annuel

Le rapport annuel du Médiateur est disponible pour tous :

en version française : <https://www.gdfsuez.com/wp-content/uploads/2013/02/rapportdu-mediateur2012.pdf>

et anglaise : <https://www.gdfsuez.com/wp-content/uploads/2013/02/mediatorreport2012.pdf>



02

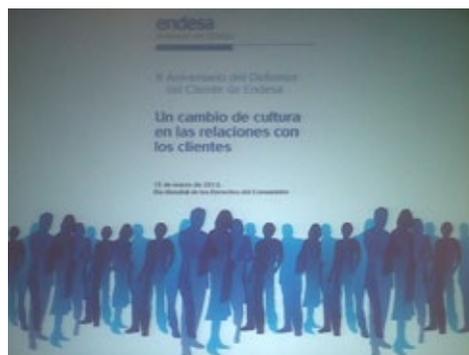
2 | Le contexte de la médiation

Europe : la médiation en mouvement

EEOG

L'European Energy Ombudsman Group : une association présente sur tous les thèmes de la médiation dans le domaine de l'énergie.
<http://www.energyombudsmen.com>

Association créée en 2009 à l'initiative des Médiateurs de GDF SUEZ et d'Endesa, l'EEOG a pour but de renforcer les échanges d'informations entre les Médiateurs, d'entreprises ou sectoriels, mis en place par différentes entreprises du secteur de l'Énergie en Europe. En 2012, Endesa a fêté le 10^e anniversaire de sa Médiation, sous le thème : « un changement de culture dans les relations avec les clients ».



Très impliquée dans la promotion de la Médiation dans le secteur de l'Énergie en Europe auprès des opérateurs, des consommateurs, des régulateurs et des instances concernées de la Commission européenne à Bruxelles, l'EEOG participe à de nombreux projets européens.

Le projet ZUC : la satisfaction du client au cœur de la réflexion de l'EEOG

L'EEOG travaille sur le projet « Zero Unsatisfied Customer » dont l'objectif est de réfléchir aux processus de médiation permettant de garantir au mieux la satisfaction des clients dans le traitement de leur litige et ainsi restaurer la confiance entre le consommateur et l'entreprise.

Il s'agit d'analyser les principales causes de mécontentement des consommateurs dans le secteur de l'Énergie, et de les traiter. Cela permet de développer la satisfaction des clients et de mettre en évidence le rôle important des Médiateurs d'entreprises, ou sectoriels, et des Ombudsmen dans le traitement amiable des litiges et la production de recommandations d'améliorations.



Le projet de Directive ADR (Alternative Dispute Resolution) et de Règlement ODR (Online Dispute Resolution) suivi avec intérêt par l'EEOG

Ce texte, très ambitieux, a pour objectif que chaque consommateur puisse accéder à un système de médiation dans son pays, dans toute l'Europe, pour tous les secteurs d'activité. Face à la grande diversité des situations dans les Etats membres et dans le souci d'améliorer l'information des consommateurs, la Commission Européenne a affirmé l'intérêt de définir des systèmes nouveaux et de s'appuyer sur les systèmes existants dont la qualité est avérée par la conformité à une liste de critères.

Le règlement ODR, en ligne directe avec le projet ADR, prévoit la mise en place d'une plateforme en ligne. Elle facilitera ainsi le traitement des litiges de consommation concernant les achats transfrontaliers sur internet, par une meilleure information, en offrant la possibilité à l'internaute de déposer sa réclamation en ligne, et, enfin, d'accéder au système de médiation notifié le plus approprié.

L'EEOG, très impliquée dans la promotion des systèmes de médiation, dès lors qu'ils respectent les caractéristiques développées dans

la directive médiation de 2008, a proposé des améliorations au projet de directive ADR afin qu'il intègre des critères qualité pertinents, à partir de son analyse des systèmes de médiation connus des membres de l'EEOG. A noter la très bonne coopération avec le Service des Affaires Européennes.

Le Citizen's Energy Forum (CEF)

Créé en 2008, le CEF contribue à renforcer les droits des consommateurs pour toute l'Europe. Le CEF, Forum de Londres, symbolise le croisement au niveau européen de l'Energie et de la Consommation. Il s'appuie sur le travail conjoint des Associations de Consommateurs, Professionnels, Régulateurs, Représentants de la Commission Européenne et Médiateurs.

Le CEF a tenu sa 5ème réunion à Londres les 13 et 14 novembre 2012. Le Médiateur de GDF SUEZ, en tant que porte-parole de l'EEOG pour ce Forum, y a participé. Cette année, les principaux sujets abordés ont été : le bon fonctionnement des marchés, la transparence des tarifs et la concurrence entre les acteurs, les consommateurs vulnérables, les compteurs communicants et l'efficacité énergétique.

La "Fondazione Consumo Sostenibile" (FCS)

Paolo Landi a créé cette Fondation, basée sur une conception originale du rôle des consommateurs, développant le concept de « consommateur responsable ».

Elle préfigure une vision futuriste du consumérisme.



La stratégie Europe 2020 : le consommateur au cœur des préoccupations européennes

L'agenda du consommateur 2013-2020 : la volonté de renforcer la confiance du consommateur européen

Cet agenda du consommateur européen a pour but d'améliorer, par ses actions, la confiance des consommateurs envers les achats transfrontaliers en ligne et ainsi donner une impulsion significative à la croissance économique de l'Europe. Il expose les mesures nécessaires pour donner aux consommateurs des moyens d'actions et renforcer leur confiance.

Les quatre objectifs clés pour 2020 sont l'amélioration de la sécurité du consommateur, de son information pour une meilleure compréhension de ses droits, de l'application de la législation, et l'alignement des droits et des principales politiques sur l'évolution économique et sociale.

Dans le secteur de l'Energie, la Commission envisage ainsi de prendre des mesures visant à améliorer la concurrence et notamment la transparence des prix dans les secteurs de l'électricité et du gaz pour permettre une meilleure appréhension des offres des fournisseurs par les consommateurs.

Le projet «programme consommateur 2014-2020» : la volonté de mettre en place un environnement sécurisant pour le consommateur

Ce nouveau programme servira l'objectif global de la future politique des consommateurs, qui est de placer un consommateur fort au centre du marché unique. La politique européenne des consommateurs soutient et complète les politiques nationales permettant aux citoyens

de l'Union Européenne (UE) de bénéficier pleinement des avantages du marché unique, tout en protégeant leur sécurité et leurs intérêts économiques.

Ce projet, qui a les mêmes objectifs que le « consumer agenda », devrait être voté en 2013 et mis en œuvre en 2014. Les débats sont d'ores et déjà en cours.

La vision du BEUC sur la stratégie de 2020

A l'occasion de son 50ème anniversaire, le BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs), a fait part de sa vision relative à la stratégie UE 2020 en faveur des consommateurs.

La stratégie repose sur les expériences de ses 42 associations membres en provenance de 31 pays européens. Leurs contacts quotidiens avec les consommateurs en Europe ont permis d'identifier les défis auxquels sont confrontés les consommateurs et ceux que doivent relever les décideurs politiques de l'UE.



L'action de groupe : La Commission européenne lance une consultation publique

La Commission européenne a lancé une consultation sur l'action de groupe. L'objectif est de recueillir les avis des parties prenantes pour définir une approche des recours collectifs

dans l'Union européenne.

Ceux-ci doivent permettre à plusieurs personnes subissant le même préjudice de se réunir pour agir en justice afin d'obtenir une indemnisation. L'EEOG est attentif à la complémentarité médiation / action de groupe.

En France : nouvelles étapes

L'intérêt pour le règlement amiable des litiges continue à s'étendre en France. Plusieurs secteurs d'activités étudient la mise en place de systèmes de médiation. L'implication de la CMC (Commission de la Médiation de la Consommation), du Club des Médiateurs de Services au Public, des Associations de Consommateurs, des pouvoirs publics, de l'ANM (Association Nationale des Médiateurs), du MEDEF, entre autres, contribue à ce développement. Fin 2012, la création du Médiateur des Marchés Publics a été annoncée par l'Etat.

Il existe, aujourd'hui, un consensus de plus en plus important de la part des différentes professions du droit concernant la médiation. Pierre-Grégoire Marly est Professeur agrégé de droit privé à l'Université du Maine, Doyen de la Faculté de droit, d'économie et de gestion et Directeur du Master II Assurance-Banque.

Le Professeur Marly nous explique cette tendance :

Pourquoi la majorité des personnes a d'abord le réflexe « procès », plutôt que le réflexe « médiation » ?

Parce qu'elles ont tendance à être excessivement optimistes sur l'issue du procès. De plus, même si elles anticipent un jugement défavorable, certaines parties entendent récupérer le fait judiciaire, par exemple, à des fins médiatiques. Plus largement, le procès bénéficie d'une image rassurante dans l'esprit collectif,

la garantie d'une justice rigoureuse et objective.

Quels sont pourtant les avantages de la médiation par rapport au procès ?

La médiation permet de renouer le dialogue entre les acteurs du litige. C'est une justice du compromis et non du conflit. Si la simplicité, la rapidité et l'équité sont les atouts majeurs de la médiation par rapport au procès, elle n'en demeure pas moins un mode encadré et sécurisé de règlement des conflits.

Quelle est aujourd'hui la vision des professionnels du droit sur ce sujet ?

Force est de constater que, de plus en plus, les professionnels du droit s'intéressent à la médiation et la promeuvent comme alternative à la voie judiciaire. Reste que les règles applicables doivent encore être précisées.

Quels sont selon vous les moyens de promouvoir davantage la médiation ?

Je crois qu'il importe, d'abord, de distinguer précisément la médiation des autres modes alternatifs de règlement des conflits comme la conciliation. Il faudrait, par ailleurs, insister sur les avantages de la médiation, non par opposition au procès, mais en tant que tels. Enfin, je milite personnellement pour que la médiation soit davantage enseignée au cours du cursus juridique, ce qui se concevrait également dans d'autres formations comme le management d'entreprises.

Le Conseil National de la Consommation

Le Conseil National de la Consommation a donné mandat, le 23 novembre 2010, au groupe de travail « la fourniture d'électricité et de gaz naturel : préparer l'avenir » afin qu'il travaille sur les différents thèmes associés à l'actualité de ce secteur. Ce groupe de travail a élaboré une douzaine de recommandations

dans son avis du 12 juin 2012 (http://www.economie.gouv.fr/files/avis_energie120612_0.pdf), sur les thèmes suivants : l'information des consommateurs sur le marché de l'énergie, le service clients et le traitement des réclamations et des litiges, la constitution du prix des énergies, les mesures d'accompagnement pour les personnes en difficulté et contre la précarité énergétique, les nouveaux services pour la maîtrise de la demande en énergie et les compteurs communicants, la maîtrise de la qualité des installations, notamment pour les prestataires promus par les fournisseurs d'énergie et les modalités de mise en œuvre des recommandations, charte d'engagements des fournisseurs.

Les étapes successives du traitement des réclamations qui y sont décrites sont : le Service Clients, le Service Consommateurs, la Médiation d'entreprise lorsqu'elle existe, et le Médiateur National.

La Commission de la Médiation de la Consommation

Interview de la Présidente Elyane ZARINE



Pouvez-vous nous décrire la Commission de la médiation de la Consommation ?

<http://www.mediation-conso.fr/>

Cette Commission a été instaurée par la loi du 1^{er} juillet 2010. Elle a présenté sa charte des bonnes pratiques lors du colloque du 27 septembre 2011. Elle a pour objectifs de faire respecter les critères essentiels pour la bonne exécution des médiations dans le secteur de la consommation et de veiller au développement de ce processus dans les secteurs non couverts. Elle n'a pas vocation à traiter les litiges. Elle poursuit activement ses travaux en vue de nouveaux référencement destinés à généraliser les médiations indépendantes, impartiales, faciles d'accès, efficaces, réactives dans les délais de traitement et gratuites pour le consommateur. Trois groupes de travail ont été mis en place : formation, actions de groupe et promotion et développement de la médiation (groupe permanent auquel participe le Médiateur de GDF SUEZ).

Plus spécifiquement, comment s'est passé le référencement de la Médiation de GDF SUEZ ?

Le 14 mars 2012, j'ai annoncé que la Commission avait référencé, au regard de sa Charte des Bonnes Pratiques (<http://www.mediation-conso.fr/charte.html>), et après audition des Médiateurs, une dizaine de dispositifs de médiation. Pour qu'une médiation soit référencée, les membres de la Commission évaluent la conformité du dispositif de médiation au regard de cette charte sur la base d'une grille d'évaluation. Cela permet au consommateur de bénéficier de Médiateurs de qualité.

La Médiation de GDF SUEZ a été un des premiers dispositifs à être référencé, en mars 2012. Des améliorations lui ont été demandées, assorties d'un délai d'un an pour se mettre en conformité. A cet effet, le Médiateur et son équipe ont élaboré la Charte de la Médiation de GDF SUEZ, en septembre 2012.



Le Club des Médiateurs de Services au Public

Le Club des Médiateurs de Services au Public, créé en 2002, ne cesse de se développer. Il a accueilli, au fil du temps, de nouveaux membres. Il représente aujourd'hui la seule organisation en France rassemblant des Médiateurs intervenant dans des domaines aussi divers que des entreprises, des secteurs professionnels, des administrations et des collectivités. Il participe activement aux travaux correspondants, en France et en Europe (Forum d'Iéna en 2006, travaux du CNC sur la médiation en 2007, directive médiation en 2008, Assises de la Consommation en 2009, Commission de la Médiation de la Consommation en 2010, projet de directive ADR en 2012 ...). Le Club a vocation à participer au développement d'une médiation de qualité. Sa Charte prévoit qu'en plus d'une expertise des domaines sur lesquels portent les litiges qui leur sont soumis, ses membres doivent avoir

suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficier d'une expérience approfondie dans cette pratique. Ils s'engagent également à actualiser et perfectionner leurs connaissances théoriques et pratiques par le canal de la formation continue.

Ainsi, il a mis au point, en 2009, un dispositif de professionnalisation des Médiateurs et de leurs équipes. La formation « Les Fondamentaux de la Médiation », réalisée en partenariat avec l'Institut de formation des Ministères économiques et financiers (IGPDE), permet de conforter les connaissances générales sur la médiation : posture du Médiateur, méthodologie du processus de médiation, notamment. La formation fait largement appel à l'analyse de cas concrets. Un accent particulier est mis sur la communication, orale et écrite.

Un approfondissement portant sur le cadre juridique de la médiation est régulièrement organisé, permettant de compléter la connaissance des Médiateurs des dispositions s'appliquant aux modes amiables de règlement des litiges et de l'actualiser.

Le site internet du Club, créé en avril 2011, connaît un franc succès et est de plus en plus visité. Il constitue une des sources d'information sur les médiations les plus importantes en France. Son comité de rédaction, piloté par le Médiateur de GDF SUEZ, associe plusieurs membres du Club.



Site internet du Club des Médiateurs de Services au Public <http://www.clubdesmediateurs.fr/>
(10 000 visiteurs par mois en moyenne)

Le Rendez-Vous d'Automne de l'ANM

Le 16 novembre 2012, l'ANM (Association Nationale des Médiateurs) a organisé, comme tous les ans, le RVA (Rendez-vous d'Automne de la médiation). Le thème de cette journée était : « La médiation : une volonté politique ? ». Extrait de l'intervention d'Emmanuel Constans, Médiateur des Ministères Economiques et Financiers, et Président du Club des Médiateurs de Services au Public :

« ...La Médiation est utile au citoyen et à la société. Parce qu'elle répond à des besoins actuels profonds d'écoute, de dialogue, de respect, d'humanité dans un monde largement déshumanisé et enclin à la violence... Ses valeurs, ce sont la bonne foi, la confiance, la pacification, mais aussi l'efficacité dans les délais et les résultats des médiations. Utile, la médiation l'est aussi parce qu'elle se fonde non seulement sur le droit mais aussi sur l'équité... Les médiations, pour aboutir, demandent aux deux parties d'être actives et responsables... ».

Ce RVA a mis en évidence un consensus de plus en plus étendu sur la priorité à donner au règlement amiable des litiges, dans tous les domaines, par rapport à l'approche classique des contentieux et des actions en justice.

Une réunion avec les Associations de Consommateurs

Le MEDEF

Le MEDEF, via sa Commission Consommation, est très actif sur toutes les questions d'actualité de la consommation. Il poursuit son action de promotion de la médiation et d'accompagnement dans les nouveaux secteurs.

Les Associations de Consommateurs

Elles ont un rôle fondamental dans la réflexion et les actions à mener pour améliorer la protection des consommateurs. Tout comme plusieurs entités de GDF SUEZ, le Médiateur de GDF SUEZ entretient des relations étroites avec elles. De nombreux échanges réguliers et fructueux permettent le partage des constats et les perspectives d'amélioration des processus de traitement des litiges. Trois fois par an, le Médiateur organise des réunions plénières afin d'échanger sur l'actualité et les sujets que les Associations de Consommateurs souhaitent aborder. En 2012, les plus importants évoqués par les Associations étaient le traitement des réclamations orales et la complexité de certains parcours client.

Le secteur de l'Energie

La tendance à l'augmentation des coûts de l'énergie, et des taxes, se poursuit. Dans un contexte de difficultés économiques pour de nombreux citoyens, la question du paiement des factures est de plus en plus délicate.

Ainsi, en France, les thèmes des économies d'énergie et de la précarité énergétique se retrouvent souvent, directement ou indirectement, dans l'analyse des sollicitations reçues par la Médiation. C'est pourquoi, elle suit de très près ces questions. Le débat autour du projet de loi prévoyant d'instaurer une tarification progressive montre la difficulté de définir des dispositifs incitateurs simples.

Parallèlement, une baisse des réclamations est constatée par les opérateurs du secteur de l'Energie, en particulier pour GDF SUEZ. Cette tendance est confirmée par le baromètre des réclamations de la DGCCRF et les Associations de Consommateurs. La Médiation salue les nombreuses actions mises en place par les Services Clients et les distributeurs afin d'améliorer les processus clients et ceux de traitement des réclamations.



Le Médiateur de GDF SUEZ rencontre régulièrement le Médiateur National de l'Énergie, afin d'échanger sur les thèmes de l'énergie et de la médiation.

Dans le Groupe GDF SUEZ

A partir de l'expérience acquise ces dernières années, au sein des entités du Groupe GDF SUEZ et au contact d'autres entreprises, la Médiation de GDF SUEZ a élaboré, en 2012, un recueil de « bonnes pratiques », dans le domaine de la gestion des réclamations et des litiges. Ce recueil permet, avec les entités qui le souhaitent, de progresser sur la mise en pratique de la politique du Groupe basée sur deux principes forts :

- viser l'excellence des Services Clients,
- mettre en œuvre, si besoin, la politique médiation de préférence à l'approche classique des procédures contentieuses.

Les thèmes qui émergent le plus sont les suivants :

- l'information des consommateurs sur les différents recours à leur disposition, via les supports appropriés (Conditions Générales de Vente, sites internet, courriers, réclamations orales),
- le respect des procédures de recours,
- le développement des compétences,
- les contrôles qualité,
- les plans d'actions d'amélioration des procédures,
- l'analyse comparée des procédures contentieuses et des méthodes de règlement amiable (qualité et coûts).

Au-delà des thèmes généraux, l'analyse montre une forte disparité des situations suivant les spécificités des métiers, des pays et des priorités du management.



C'est le cas pour les différentes entités de GDF SUEZ avec lesquelles la Médiation est en contact régulièrement.

Les entités du secteur de l'énergie

CH&P (Clients H@bitat & Professionnels)

Les améliorations constatées en 2010 se sont amplifiées en 2011 et 2012, avec la démarche « L'Esprit Services » et, plus récemment, « Cap EcoConso » qui correspond à une attente forte de beaucoup de consommateurs qui souhaitent être acteurs de l'efficacité énergétique.

Une conséquence directe de ces améliorations a été la poursuite d'une forte baisse du nombre de réclamations enregistrées par CH&P pour ce qui les concerne directement. Une autre a été la diminution des flux arrivés à la Médiation. De nombreuses réunions de concertation CH&P – Médiation ont permis d'approfondir l'articulation du traitement des réclamations avec le règlement amiable des litiges, les thèmes correspondants, et le suivi qualité de la satisfaction des clients concernés.

E&C (Entreprises et Collectivités)

L'entité Entreprises et Collectivités gère les

clients électricité et gaz en « B to B », en France et génère peu de sollicitations de la Médiation. Celle-ci a noté la mise en place d'une nouvelle organisation du traitement des réclamations qui devrait en augmenter l'efficacité. Des échanges périodiques ont permis d'identifier des axes de progrès.



Cofely

Cette entité est de plus en plus concernée par les utilisateurs finaux des solutions mises en place avec des clients professionnels (habitat collectif, enseignement, santé, collectivités locales...). Cofely a engagé une démarche de concertation avec des Associations de Consommateurs. D'ores et déjà, avec l'une d'entre elles, un « guide du chauffage collectif » a été élaboré. Ce partenariat sera complété par la participation de Cofely Services à des tables rondes régionales et nationales, notamment sur la précarité énergétique et la sensibilisation aux économies d'énergie.

GrDF

GrDF est le Distributeur de gaz naturel couvrant la grande majorité du territoire desservi en gaz. Le déploiement en cours du projet « accueil distributeur » constitue un progrès majeur dans la relation du Distributeur avec ses clients. Elle correspond à une forte demande des Associations de Consommateurs.

Tout en respectant strictement son indépendance, la Médiation a eu de fréquents contacts avec GrDF sur les questions de traitement des erreurs de relevé et les procédures de redressement en cas de compteurs défectueux.

Electrabel

Electrabel, pour sa part, a complété son dispositif de traitement des réclamations par une procédure de recherche de règlement amiable des litiges résiduels. Les échanges avec la Médiation de GDF SUEZ sont fructueux pour comparer méthodes et résultats.

GDF SUEZ a, en Roumanie, Hongrie et Italie, des activités de fournisseur d'énergie auprès de nombreux clients.

Plusieurs réunions d'échanges entre la Médiation et les équipes de ces entités, ont permis d'analyser plus profondément la performance de leurs procédures et de définir des axes d'amélioration.



Un accueil clientèle en Roumanie



Un technicien de Savelys

Suez Environnement

Avec Suez Environnement, la proximité, avec l'énergie, des activités de comptage et de facturation de l'eau a généré de nouveaux contacts avec plusieurs de ses entités et filiales, pour un partage des savoir-faire.

Lyonnaise des Eaux



Lyonnaise des Eaux a un dispositif expérimenté de traitement des réclamations, et fait appel au Médiateur de l'Eau pour les litiges non résolus. Les échanges avec la Médiation de GDF SUEZ permettent de comparer les « bonnes pratiques ».

Lydec

Lydec est une société, cotée en Bourse à Casablanca, qui dessert plus de 3 millions d'habitants. C'est aujourd'hui le premier opérateur privé de services d'eau, d'assainissement et d'électricité du continent africain.

Lydec a créé un dispositif de médiation en 2007, et a engagé une réflexion pour faire évoluer cette organisation. A ce titre, la Médiation de GDF SUEZ échange avec cette société pour partager son expérience.



Aguas de Barcelona

La société espagnole Agbar, spécialisée dans le secteur de l'eau et filiale de Suez Environnement, a également souhaité créer un dispositif de médiation, par volonté politique de sa Direction Générale.

Plusieurs réunions de travail ont eu lieu, à Barcelone et à Paris. La Médiation de GDF SUEZ a apporté son expérience et le Médiateur d'Agbar a défini un dispositif adapté au contexte de sa société, en lien avec les services clients.





SEAAL

SEAAL est la société publique, 100% algérienne, en charge du service des Eaux et de l'Assainissement, sur l'ensemble de la Wilaya d'Alger (3,2 millions d'habitants).

SUEZ Environnement y assure un contrat de management.

Après avoir fortement amélioré les résultats de la distribution d'eau potable (« H24 » de 8% en 2006 à 100% aujourd'hui, eau potable à 100 % depuis mai 2008), elle a engagé une étude portant sur l'augmentation de la satisfaction client. En 2012, le Médiateur de GDF SUEZ a rencontré les différentes équipes concernées (centre téléphonique, traitement des réclamations...). SEAAL a établi un plan d'actions. En 2013, le Médiateur de GDF SUEZ sera associé aux travaux correspondants.



Les relations avec les autres structures

D'autres structures du Groupe font également partie du réseau des interlocuteurs de la Médiation de GDF SUEZ : le Service des Affaires Européennes, l'Immobilier, l'Ethique, la Responsabilité Sociétale, l'Audit, la Communication, la Stratégie, le Développement Durable, la Solidarité et les Achats. A noter, la coopération croissante entre le Médiateur inter-entreprises et ses interlocuteurs régionaux.

Les consommateurs vulnérables

La précarité énergétique est une thématique de plus en plus importante. Elle concerne un nombre croissant de citoyens et, donc, de consommateurs d'énergie.

Particulièrement en France et en Belgique, GDF SUEZ s'engage, en liaison avec les pouvoirs publics, et les différents organismes concernés, à lutter contre la précarité énergétique afin de mettre en œuvre, de la manière la plus efficace possible, des solutions pour les clients qui en ont besoin.

La Médiation de GDF SUEZ a participé au 3ème Colloque annuel de l'Observatoire International des Précarités Énergétique et Hydrique de GDF SUEZ qui s'est tenu à Bruxelles, le 28 novembre 2012. A cette occasion, Sophie Dutordoir, Administrateur-Directeur Général d'Electrabel, a annoncé le lancement d'un ensemble d'actions contre la précarité énergétique en Belgique ainsi que d'un Observatoire belge de la précarité énergétique.



Sophie Dutordoir, Administrateur-Directeur Général d'Electrabel.

3 | Les sollicitations reçues par la Médiation

5 077 sollicitations reçues par le Médiateur

Ce volume de sollicitations reste faible comparé à celui des réclamations reçues par les différents services clients de GDF SUEZ. Les sollicitations sont en baisse par rapport à celles de 2011. La forte exigence de la clientèle, qui attend une réponse rapide, génère des relances, après une ou plusieurs sollicitations. Toutefois, leur volume a fortement diminué en 2012.

Le mode de sollicitation préféré des demandeurs reste la lettre bien qu'une progression du courriel soit constatée.

Après analyse des dossiers, la Médiation traite les sollicitations selon trois situations :

- aucun contact préalable avec le service clients ou absence de réponse de ce dernier,
- réponse insatisfaisante du service clients et recours internes inutilisés,
- dernier recours interne utilisé mais persistance de l'insatisfaction.

Toute sollicitation est analysée, traitée et suivie jusqu'à conclusion.

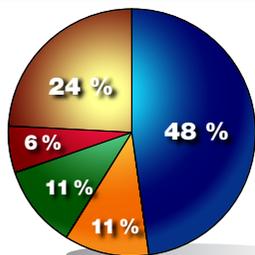
Avec près de dix millions de clients en France, la clientèle des particuliers de GDF SUEZ est la source majeure des sollicitations. Elles sont le plus souvent directes ou, plus rarement, via des Associations de Consommateurs, Défenseur des Droits et ses Délégués territoriaux, Conciliateurs de justice, protections juridiques et médias. En proportion, les professionnels, entreprises et, parfois, prestataires sollicitent moins le Médiateur.

Processus majeur de la relation avec la clientèle, la facturation génère naturellement le volume de réclamations le plus important au sein du Groupe.

L'analyse des sollicitations indique que leur source est moins liée, sur le fond, qu'en 2011 à la responsabilité des distributeurs GrDF et ERDF. Ils ont poursuivi leurs actions de progrès en ce sens : qualité des relevés d'index, accompagnement des changements de compteurs, traitement des dysfonctionnements, etc.

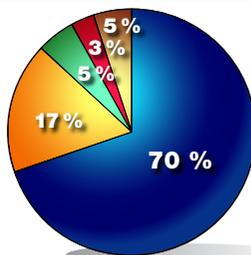
Importance des motifs de sollicitations par type

POIDS	PROCESSUS	MOTIFS		
90%	Facturation de l'énergie	Contestation de factures Dysfonctionnement et changement du compteur, estimation des consommations, incompréhension de la facture	Résiliation de contrat Contenu de la facture, régularisation des consommations	Règlement des factures Litiges sur prélèvement automatique, modes de paiement, délais, clients vulnérables
6%	Distribution de l'énergie	Contestation de frais suite à interventions (mise en service, résiliation, rendez-vous non honorés)		
4%	Relations clientèle et tarification	Conseils inadaptés aux demandes (tarifs, services souscrits)		



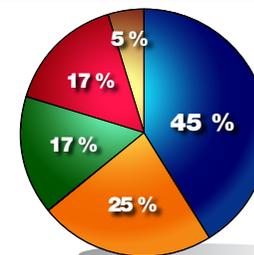
Facturation de l'énergie

- contestation des factures
- résiliation du contrat
- modes de paiement
- clients vulnérables
- autres motifs



Distribution de l'énergie

- contestation de frais
- suspension de fourniture injustifiée
- rendez-vous non honoré
- erreur de relevés d'index
- autres motifs



Relations clientèle et tarification

- souscription tarif et/ou service
- qualité du conseil et de l'information
- versement de primes économie d'énergie
- prix de l'énergie
- autres motifs

1 938 sollicitations transférées vers les services clients

Ces sollicitations concernent les clients n'ayant eu aucun contact préalable avec les services clients ou aucune réponse à leur demande. Elles sont transférées au service concerné pour traitement. La Médiation s'assure qu'une réponse écrite est apportée au client.

3 081 sollicitations suivies par la Médiation

Ces sollicitations proviennent de clients insatisfaits de la réponse écrite des services clients. Ces clients n'ont utilisé que partiellement les recours internes proposés par l'entreprise. Leur dossier est adressé aux services concernés pour un réexamen plus approfondi. La Médiation accompagne le client tout au long de son litige.

Par rapport à 2011, le volume de ces dossiers a baissé.

58 sollicitations réexaminées en dernier recours amiable

Les clients sont insatisfaits de la réponse apportée par le dernier recours interne avant la médiation. Conformément à la Charte de la CMC (Commission de la Médiation de la

Je tiens à vous en remercier et à rendre hommage au souci d'équité qui a manifestement inspiré votre décision.

Consommation), la Médiation réexamine seulement, à ce moment là, le dossier, et élabore une solution en toute équité.

Comme en 2011, le volume traité a diminué, traduisant de nouveaux progrès du processus de traitement des réclamations par les services concernés de GDF SUEZ.

Démarche qualité

Suite à son enquête annuelle de satisfaction de 2011, la Médiation de GDF SUEZ s'est aperçue qu'un nombre significatif de requérants considéraient que leur litige n'était pas complètement résolu. De plus, même si leur nombre a diminué au cours de l'année 2012, la Médiation reçoit toujours un certain nombre de relances. C'est pourquoi, elle a mis en place, dès le début de cette année, un suivi plus particulier des dossiers, selon certaines caractéristiques et conforme aux recommandations de la directive médiation de 2008. Cela permet à la Médiation d'avoir une plus grande précision des informations dont elle dispose sur les « parcours clients ». Pour ces dossiers spécifiques, elle contacte le client afin d'étudier la clôture de son litige, en particulier s'il n'est pas satisfait. Cette démarche a permis, dans de nombreux cas, d'accompagner le client lors de son parcours et de solutionner plus rapidement le litige, en relation étroite avec le Fournisseur et les Distributeurs.

Je tiens à souligner que j'ai été très satisfaite du suivi de la part de votre personnel.

J'ai bien reçu votre message téléphonique relatif au suivi de ma demande auprès de vos services.

Etude sociologique

La Médiation de GDF SUEZ a souhaité comprendre les conditions de recours au Médiateur et connaître le profil des requérants. Elle

a lancé une étude sociologique dont l'objectif était de cerner les profils des clients et de décrire l'itinéraire qui les conduits à le saisir. Cette étude a été pilotée par la DRI (Direction de la Recherche et de l'Innovation) et réalisée par deux sociologues indépendants au deuxième semestre 2012. Elle repose sur une enquête qualitative réalisée auprès de clients ayant saisi le Médiateur et d'acteurs, internes ou externes à l'entreprise, du traitement des litiges. L'étude fut riche en enseignements et a permis de détecter de nombreuses actions à mettre en place dans le but d'améliorer les processus (simplifier et clarifier le parcours client, réparer symboliquement les litiges pour rétablir la confiance,...). La Médiation réfléchit actuellement aux suites possibles à donner en 2013 à cette première étude.

Evaluation de la Médiation

Enquête de satisfaction

Chaque année, depuis 2009, la Médiation réalise une enquête de satisfaction annuelle auprès des personnes qui l'ont sollicitée afin d'évaluer son action.

Grâce aux éléments qui ressortent de cette enquête, la Médiation peut améliorer son processus.

Le panel de l'enquête 2012 était composé de **mille personnes** (échantillon significatif des **5 077** sollicitations reçues dans l'année).

Une lettre signée par le Médiateur accompagne le questionnaire composé **d'une vingtaine de questions** et d'un espace de libre expression.

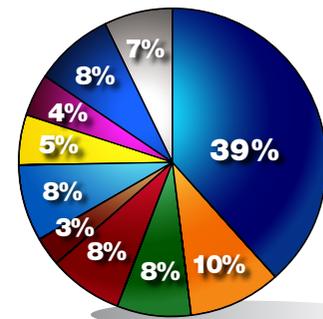
Près de 350 questionnaires ont été retournés à la Médiation.

Principaux résultats

Cette année encore, l'enquête a été riche en enseignements. Les résultats les plus significatifs à retenir sont les suivants :

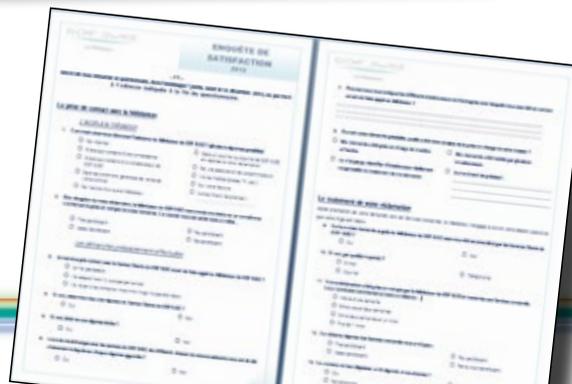
Prise de contact avec la Médiation

39% ont eu connaissance de l'existence du Médiateur via internet (35% en 2011).



Prise de contact avec la Médiation

- par internet
- par une connaissance
- par un collaborateur de GDF SUEZ
- par les CGV
- par l'action d'un autre Médiateur
- dans un courrier GDF SUEZ
- par une Association de Consommateurs
- par les médias
- sur la facture
- autres



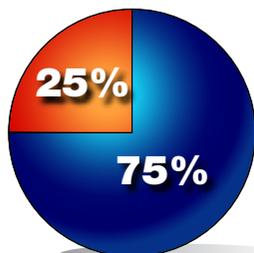
Relation avec les services clients

90% ont préalablement contacté le service clients avec succès, mais sans que le litige ne soit résolu (idem en 2011).

53% ont reçu une réponse écrite du service clients (pour 41% en 2011, **amélioration significative à noter**).

La satisfaction globale des clients ayant bénéficié d'une solution de médiation à leur litige

- **77%** sont satisfaits du délai de traitement d'une réclamation adressée au Médiateur, **en hausse significative** (59% en 2011).
- **75%** sont satisfaits de l'action du Médiateur (71% en 2011).
- **83%** feraient à nouveau appel au Médiateur de GDF SUEZ dans l'éventualité d'un nouveau litige (86% en 2011).



Clients satisfaits de l'action du Médiateur



Enseignements

L'information

Beaucoup de clients ont connaissance de la Médiation via internet. Toutefois, au total, les autres canaux sont les plus nombreux : courriers de GDF SUEZ, médias, informations sur les factures et dans les conditions générales de vente ... L'enquête 2012 confirme que les clients concernés s'estiment toujours insuffisamment informés (82%) sur les niveaux de recours existants. Il faut donc s'assurer que les différents supports d'information sont utilisés à bon escient.

Les réponses aux réclamations

Dans un nombre significatif de cas, les clients estiment que leur litige n'est que partiellement résolu. La majorité d'entre eux regrette que leur dossier soit traité par plusieurs interlocuteurs, et qu'ils n'aient pas d'interlocuteur identifié prenant réellement en charge leur dossier.

Les délais

De façon générale, les clients considèrent que les délais de réponse devraient encore être réduits. Ils souhaitent que la prise en charge de leur dossier leur soit rapidement confirmée. Toute forme de communication doit être privilégiée : SMS, rappel téléphonique, lettre, mail... Des délais importants ont parfois généré des relances clients. Le suivi personnalisé pendant le traitement de la réclamation contribue fortement à la satisfaction du client.

La satisfaction globale

La majorité des clients est satisfaite de l'action du Médiateur. Ils feraient de nouveau appel à lui en cas de litige et recommanderaient son intervention. Ce succès conforte les démarches qualité engagées depuis 2011. Il est confirmé par un bon taux de réussite (correspondant au nombre de solutions acceptées par les parties, par rapport au nombre de dossiers clos) de 80% en 2012.

Verbatim

Satisfaction des clients exprimée dans l'enquête.

J'ai apprécié la réactivité, l'écoute, le pragmatisme et l'efficacité de la Médiation

Les gens simples comme nous ne connaissent pas la loi dans ces choses, le Médiateur est compétent et gratuit.

Congratulations et un
à faire bien travaillé avec
des conseils constructifs de la
médiation, fort courtois
et très efficaces.
C. L.

La médiation a clairement évité le procès
auquel je m'étais résolu à l'aveugle.

Merci à vous
pour avoir solutionné
ce litige et donc un
délai aussi rapide

4 | Analyser les litiges pour élaborer les solutions et préparer les recommandations

La Médiation intervient en dernier recours amiable, au sein de GDF SUEZ, lorsque le client a épuisé tous les recours internes. Elle contacte le client et partage avec lui les **huit valeurs de la Médiation**. Après avoir recueilli son accord, elle analyse le litige en réunissant les éléments fournis par les parties, avec lesquelles elle échange, autant que de besoin, avant d'élaborer une solution en toute équité.

La solution est envoyée par écrit aux parties qui confirment ensuite leur accord. La Médiation demande alors la mise en œuvre.

En faisant ressortir les axes de progrès possibles, elle prépare les recommandations liées aux litiges récurrents et destinées aux différents services.

L'analyse porte sur **54** dossiers clos : **5** reçus en 2011 et **49** au cours de 2012. Leur proportion, très faible par rapport aux **5 077** sol-

licitations reçues, traduit un traitement efficace des réclamations par les Services Clients. Un seul dossier a concerné purement **l'activité du Distributeur GrDF**. Il a été traité dans le **strict respect de son indépendance**.

La proportion des dossiers concernant la clientèle des professionnels a augmenté par rapport à 2011 : de 10 à 25%.

Facturer l'énergie consommée

Pour le client, recevoir la facture matérialise sa relation avec le Fournisseur. Pour CH&P (Clients H@bitat & Professionnels) elle a été revue en 2012, anticipant l'application de l'arrêt du 18 avril 2012.

Les litiges réexaminés montrent souvent une implication des distributeurs ERDF et GrDF, dans les dysfonctionnements de facturation : relevé des index, panne puis changement de compteur. **S'ils sont sollicités par la Médiation, leur indépendance est strictement respectée.**



1 - Erreur de facturation ou facture établie à la suite d'un changement de compteur

Les demandeurs expriment leurs litiges et précisent leurs motifs et attentes

▪ Des clients contestent la facturation de leur consommation après un changement de compteur. Ils mettent en cause la consommation antérieure ou postérieure à l'intervention du technicien et les estimations calculées, après le dysfonctionnement du compteur. Ils souhaitent des explications et aimeraient que les consommations facturées soient calculées sur une moyenne proche de leur consommation habituelle.

▪▪ À l'occasion de travaux chez un client, GrDF constate que l'information relative à la pression du gaz délivré dans son installation est erronée. Il propose une facturation complémentaire. Le client en conteste le montant car il souhaite que la prescription de deux ans du code de la consommation lui soit appliquée et l'erreur commise reconnue.

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

▪ Il étudie les données fournies par les distributeurs et s'assure que le délai de prescription des facturations a bien été appliqué, en fonction des situations. Il souhaite évaluer les désagréments occasionnés (difficultés de trésorerie, menaces de suspension de la fourniture d'énergie) et la compensation proposée avant le traitement du dossier par la Médiation.

À chaque fois qu'il l'estime juste, le Médiateur confirme les facturations proposées et les gestes commerciaux du Fournisseur et/ou des Distributeurs. Quand il constate que la facturation doit être corrigée, il préconise de l'adapter. Quand les désagréments subis par les clients sont avérés, il propose que des contreparties soient versées.

▪▪ Le Médiateur précise au client, association à but non lucratif, les conditions d'application de la prescription de deux ans (article L137-2 du code de la consommation). Il propose que le geste commercial du Fournisseur soit complété.

2 - Informations fournies incomplètes ou erronées

Les demandeurs expriment leurs litiges et précisent leurs motifs et attentes

▪ Un contrat historique de fourniture de gaz prévoit la fixation d'un débit journalier progressif dans le cadre du démarrage d'une activité. L'entreprise conteste la facturation des dépassements de débit par le Fournisseur. Elle estime avoir été prévenue tardivement et demande une autre valorisation.

▪▪ Suite à un litige sur sa facturation, le client reçoit un appel du Fournisseur qui lui conseille de ne pas payer la facture contestée. Après plusieurs mois, le client ne reçoit aucune rectification de facture. Il demande alors des explications à son Fournisseur qui lui fournit des informations imprécises sur cet appel. Le client devient désobligeant avec ses interlocuteurs.

▪▪▪ Comparant le montant élevé de sa première facture bimestrielle à ses consommations annuelles, le client s'interroge et fait réaliser un diagnostic qualité GDF SUEZ qui conclut à l'absence d'anomalie sur son installation. Il change ensuite sa chaudière. Le client souhaite comprendre sa facturation, avant et après ce changement de matériel, et s'assurer du bon fonctionnement du compteur. Il regrette le manque d'informations apportées.

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

▪ Après plusieurs échanges avec le Fournisseur, il confirme la validité du contrat mais propose, exceptionnellement, une réduction de la dette : la stricte application du contrat conduisait à une pénalité inadaptée pour le client.

▪▪ Le Médiateur obtient du Fournisseur l'historique des échanges téléphoniques. Tout en déplorant les propos acerbes du client, il constate que la médiation a permis de rétablir une relation apaisée et de confiance. Pour compenser les désagréments subis et l'imprécision des réponses, il propose une réduction de dette.

▪▪▪ Grâce aux données apportées par les parties, le Médiateur analyse les évolutions de consommation du gaz, avant et après le changement de la chaudière. Il constate la justesse de la facturation malgré de nombreuses factures annulées, source d'incompréhension pour le client. Pour compenser les désagréments constatés, et après échanges avec le Fournisseur, la dette est diminuée, en contrepartie d'un règlement unique de celle-ci.

■■■■ Pour son contrat électricité, le client doute des consommations facturées en hiver et s'interroge sur la facturation du kWh consommé en heures creuses et pleines. Il souhaite payer ses consommations réelles, et non un montant élevé pour cinq mois d'hiver. Il pense que le compteur peut être défaillant.

■■■■ Le Médiateur se rapproche d'ERDF et du Fournisseur, valide l'ensemble des données de facturation et vérifie que le client a bénéficié d'explications adaptées. Après prise en compte des informations et de l'historique des interventions d'ERDF chez le client, le Médiateur confirme la facturation. Il propose un étalement adapté pour régler la dette. Le Fournisseur complète les gestes commerciaux déjà proposés.

3 - Facturation établie sur la base d'index non relevés ou contestés

Les demandeurs expriment leurs litiges et précisent leurs motifs et attentes

■ Des professionnels constatent des relevés d'index de compteurs gaz non effectués ou erronés. Cela conduit à une facturation trop faible puis à des régularisations élevées. Certains contestent les prix du kWh appliqués pour recalculer la facturation et d'autres souhaitent des précisions sur ces calculs (ex : coefficient de conversion, frais de location des appareils de comptage et du poste de détente sur châssis).

■ Un particulier évoque des relevés d'index du compteur électricité modifiés, entre la mise en service du contrat et l'émission de la facture d'annulation. Présent lorsque le technicien d'ERDF est venu relever son compteur, il conteste les nouveaux index indiqués sur la facture litigieuse et demande la prise en compte des index qu'il a lui-même relevés.

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

Dans les deux cas, il échange avec ERDF, GrDF et le Fournisseur pour comprendre leurs actions et les dysfonctionnements constatés. Il cherche à obtenir les éléments de réponse apportés aux clients, comprendre la facturation, et les gestes commerciaux déjà consentis.

■ Les solutions permettent de compenser les dysfonctionnements constatés dans le suivi du contrat : absence d'alerte après relevés incohérents, facturation sur estimations, pendant plusieurs années, due à l'absence de relevés par le Distributeur. Il précise que le Distributeur accorde un geste en complément de celui du Fournisseur.

■ Le Médiateur précise que les index, initialement utilisés pour la mise en service du contrat, ont été estimés par l'ancien Fournisseur. Pour clore le litige, ERDF propose de rembourser la différence entre les deux index.

4 - Estimations de consommations inadaptées

Les demandeurs expriment leurs litiges et précisent leurs motifs et attentes

■ Ce particulier conteste le montant d'une facture de gaz. Il souhaite obtenir plus d'explications. En l'absence de contrat signé, il exige des factures cohérentes avec ses consommations, un remboursement par chèque pour les éventuels trop-perçus et un règlement des abonnements à terme échu.

■ En considérant le niveau de ses consommations d'électricité trop élevé pour un petit logement, peu utilisé, doté d'un chauffage collectif gaz, sans double vitrage, un particulier souhaite la rectification de sa facturation. Les estimations de ses consommations étaient surévaluées, et il considérerait que les explications fournies étaient peu poussées.

■ Un gestionnaire d'immeuble considère que plusieurs erreurs de relevé du compteur de gaz, combinées à des estimations trop basses, ont conduit à une très forte régularisation. En souhaitant comprendre ces erreurs, qui l'ont conduit à une maîtrise difficile de son budget, il attend un dédommagement et un plan de paiement adapté.

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

Pour ces trois situations, grâce à ses échanges avec le Fournisseur et les Distributeurs ERDF et GrDF, il étudie la facturation et s'assure de la pertinence des consommations calculées.

■ Après confirmation des consommations facturées, le Médiateur propose le service M@ relève pour éviter une facturation estimée. Il rappelle les conditions de remboursement d'un trop-perçu et la validité du contrat avec GDF SUEZ, basée sur la facture-contrat. Pour compenser les désagréments subis, la dette est réduite par le Fournisseur.

■ Il confirme la pertinence des facturations basées sur un relevé réel d'ERDF et l'absence de dysfonctionnement du compteur. Pour éviter les estimations inadaptées, il conseille le paiement mensuel au client. Le Fournisseur proposera, exceptionnellement, de prendre en charge un relevé spécial du compteur afin de régulariser la facturation.

■ S'il constate une erreur de relevé et une consommation sous-estimée, le Médiateur propose la compensation des désagréments et prend en compte la difficulté, pour le gestionnaire, de recouvrer la dette auprès des anciens résidents de l'immeuble. Le Distributeur et le Fournisseur dédommagent le client.

5 - Absence de facturation

Les demandeurs expriment leurs litiges et précisent leurs motifs et attentes

- En l'absence de facturation depuis deux ans, et constatant la suspension de la fourniture de gaz pour défaut de règlement, la cliente souhaite s'assurer de la justesse de sa facturation et attend une compensation pour les erreurs constatées : adresse inexacte et absence d'avertissement avant suspension de la fourniture.
- A la suite d'une facture élevée, après plusieurs mois d'absence de facturation, un client obtient un plan de paiement, annulé après une première échéance non honorée à temps. Il s'ensuit une confusion dans la facturation et un nouveau plan de paiement. Persuadé d'une double facturation, le client souhaite obtenir la confirmation des montants réclamés et de ses paiements effectués, sur plusieurs années.

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

- Il souhaite comprendre pourquoi le client n'a pas reçu de facture et constate la confusion dans la compréhension des montants dus. Après avoir étudié les historiques de facturation et de règlement, le Médiateur les confirme.
- Il rappelle les gestes commerciaux accordés par le Fournisseur qui, pour mettre un terme au litige, et compenser les désagréments, accepte exceptionnellement de réduire la dette.
 - En désapprouvant l'impolitesse du client envers des conseillers, le Médiateur prend note de ses regrets exprimés par écrit. Il propose au Fournisseur de compenser les désagréments subis.

6 - Avoir non remboursé ou geste commercial incomplet

Les demandeurs expriment leurs litiges et précisent leurs motifs et attentes

- Depuis plusieurs années, un avoir sur facture important n'aurait pas été remboursé au client. Ne réglant pas ses factures courantes, son contrat gaz est résilié. Il estime que la dette globale réclamée doit tenir compte de l'avoir non remboursé et que la résiliation de son contrat est illégale.
- Une expertise ayant montré le dysfonctionnement du compteur de gaz, le client obtient la rectification de sa facturation, et un geste commercial du Fournisseur en compensation des désagréments subis. Il demande le remboursement du coût de l'expertise et souhaite un geste commercial complémentaire qu'il estime légitime.

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

- Après échanges avec le client, le Médiateur découvre qu'il a rétabli son alimentation en gaz, acte constitutif d'un délit de fraude, et consomme sans fournisseur. GDF SUEZ accepte de faire rétablir l'énergie si le client règle une partie de sa dette. Le Médiateur précise que GrDF acceptera le rétablissement si le client paie l'amende pour fraude et le montant des consommations sans fournisseur.
- Il s'informe sur le traitement de la réclamation et prend en compte les règles de facturation d'expertise de conformité d'un compteur par GrDF. Le Médiateur considère la requête infondée car, dans le cas d'un compteur au fonctionnement non conforme, GrDF prend en charge le coût d'expertise. Toutefois, il indique que le Fournisseur complètera son geste commercial initial, pour tenir compte du long délai de traitement du litige.

7 - Facture de résiliation incohérente

Les demandeurs expriment leurs litiges et précisent leurs motifs et attentes

▪ Les contrats de clients ont été résiliés, respectivement, après le décès du titulaire et un changement de domicile. L'enfant du défunt et le cocontractant contestent les montants des factures de résiliation et demandent des explications : historique des consommations, validité du relevé de résiliation et confirmation des règlements effectués. L'un des deux clients, en situation de précarité, ne comprend pas pourquoi les kWh sont facturés et non pas les m³, et souhaite qu'on lui rembourse les sommes injustement facturées.

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

▪ En reconstituant l'historique des montants facturés et des règlements effectués, le Médiateur étudie les factures de résiliation. Il étudie les informations apportées aux clients. Après avoir confirmé la cohérence des consommations pour chaque client et pris en compte les gestes commerciaux consentis par le Fournisseur, il propose une réduction de dette accompagnée d'un délai de règlement adapté. Il rappelle le mode de conversion des m³ livrés en kWh.

8 - Consommations facturées avant et après un changement de tarif du kWh

Le demandeur exprime son litige et précise ses motifs et attentes

▪ Le client conteste le mode de répartition des consommations facturées, avant et après une variation du prix du gaz. Il pense que la variation semestrielle du coefficient de conversion, de m³ à kWh, est un moyen d'augmenter les recettes de GDF SUEZ. Il affirme que la répartition des consommations, avec coefficients climatiques mensuels, lors d'un mouvement tarifaire, est toujours réalisée au détriment du client, que la facturation soit estimée ou non. Il demande à GDF SUEZ de revoir ses procédures.

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

▪ Déjà sollicité par ce client les années passées sur le même sujet, il précise que les calculs des montants facturés sont cohérents et la fixation des coefficients de conversion n'a pas vocation à surfacturer le client. Références réglementaires à l'appui, il démontre que la facturation respecte la législation en vigueur et précise au client les évolutions que pourront apporter, dans l'avenir, le compteur évolué.

9 - Demande de délai de paiement après une facture inhabituellement élevée

Les demandeurs expriment leurs litiges et précisent leurs motifs et attentes

La réception de factures, aux montants anormalement élevés, conduisent parfois les clients à demander la mise en place de plan de paiement.

▪ Une facture de régularisation élevée est envoyée à la suite de l'absence de prise en compte d'un relevé d'index du nouveau compteur gaz, via Internet. Le Fournisseur refuse d'accorder le plan de paiement à la cliente, aux revenus modestes.

▪ Pour un propriétaire d'une petite résidence, la reprise en gestion des logements, par ses soins, a conduit à découvrir des montants facturés élevés et inhabituels. Obtenant un plan de paiement pour la dette, l'édition des factures suivantes crée une confusion et le remboursement attendu n'est pas effectif. Le plan est annulé et la dette exigée en totalité. L'appel de fonds à ses locataires, pour des facturations complémentaires, s'avère compliqué et générateur de difficultés financières. Il souhaite le remboursement du solde créditeur et un étalement de la nouvelle dette diminuée.

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

Il constate des factures élevées, conséquence de relevés erronés, dans ces deux cas, et étudie les explications apportées aux clients.

▪ Il note l'insuffisance des informations communiquées sur le service M@ relève et l'inadaptation des mensualités. Un plan de paiement cohérent et un complément du geste commercial initial sont proposés par le Fournisseur.

▪ En constatant des dysfonctionnements dans la gestion du contrat, il prend en compte les désagréments subis et propose au Fournisseur de rembourser le client, de diminuer la dette et d'accorder un plan de paiement adapté.



10 - Facturation consécutive à la défaillance du téléreport

Le demandeur exprime son litige et précise ses motifs et attentes

▪ Plusieurs années de panne du système de relevé à distance des index du compteur de gaz conduisent à une forte régularisation suivie d'une multiplication de factures incohérentes. La cliente s'interroge et, sans contester ses consommations, souhaite régler son dû, et obtenir un geste commercial.

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

▪ Il constate que GrDF a appliqué la prescription mais a commis une erreur de calcul. Les multiples factures complexifient la compréhension de la consommation réelle et le Fournisseur accorde un geste complémentaire. En utilisant une moyenne basée sur les index relevés, la consommation est recalculée. Il considère que le geste initial consenti par le Fournisseur est cohérent avec les difficultés rencontrées par le client. GrDF admet l'erreur de la régularisation, indiquée par la cliente, et la rectifie.

11 - Suspension de la fourniture d'énergie à la suite de l'envoi d'une facture à une adresse erronée

Le demandeur exprime son litige et précise ses motifs et attentes

▪ Les factures de gaz de la résidence secondaire du client sont habituellement envoyées à son domicile principal. Il reçoit un rappel pour une facture non réglée. Ne l'ayant jamais reçue, il en demande une copie. Malheureusement, celle-ci est envoyée à nouveau, par erreur, à sa résidence secondaire. Lorsqu'il s'y rend, il constate que la fourniture de gaz y est suspendue. Ayant dû effectuer un aller et retour à sa résidence secondaire, acheter des radiateurs pour la préserver de l'humidité et engager des frais divers pour contacter GDF SUEZ, il souhaite être dédommagé.

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

▪ Il constate l'erreur d'envoi des factures et la bonne foi du client dans ses demandes de dédommagement. En tenant compte des gestes qu'il a déjà consentis (frais de suspension et de remise en service de la fourniture remboursés et geste commercial), le Fournisseur accorde un geste complémentaire au client.

Utiliser le gaz naturel dans un immeuble avec le contrat FideloConso

Le contrat FideloConso, signé entre GDF SUEZ et une copropriété, permet d'alimenter en gaz naturel une chaudière collective, par la vente de gaz réparti, pour distribuer la chaleur produite par logement : eau chaude sanitaire et chauffage individuel. Par délégation qui lui est accordée, le Fournisseur facture directement à tout utilisateur sa part de gaz utilisé, via un contrat d'abonnement individualisé.

1 - Titulaire du contrat non identifié

Les demandeurs expriment leurs litiges et précisent leurs motifs et attentes

▪ Le Fournisseur se retourne vers les différents propriétaires afin de recouvrer le montant des consommations, après avoir constaté l'absence de titulaires identifiés de contrats. Les propriétaires contestent et soulignent le défaut d'information sur les spécificités du contrat FideloConso et le délai tardif de facturation. Ils demandent l'effacement des dettes présentées en précisant l'impossibilité de récupérer les sommes auprès des locataires, déjà partis.

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

▪ Face à la spécificité du contrat FideloConso, il souhaite comprendre les conditions de facturation des consommations, en cas d'absence de titulaires de contrat individuel identifiés par GDF SUEZ. Il étudie la possibilité d'appliquer le délai de prescription de deux ans. Il confirme la légitimité du Fournisseur à demander aux propriétaires le règlement des consommations non payées. Il note l'application du délai de prescription. Il rappelle les gestes commerciaux déjà proposés par le Fournisseur afin de compenser les dysfonctionnements rencontrés.



2 - Informations fournies incomplètes ou erronées

Les demandeurs expriment leurs litiges et précisent leurs motifs et attentes

- Deux clients contestent tout ou partie du contrat et des tarifs : facturation d'un forfait lié à la cuisson et remise en cause globale du service, avec contestation de certaines factures. Ils soulignent l'absence d'usage du gaz pour la cuisson, combinée à une facturation tardive et complexe, et l'impossibilité de changer de tarif.

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

- En s'appuyant sur les spécificités du contrat FideloConso, qu'il rappelle aux clients, le Médiateur s'assure que son application est respectée et vérifie la pertinence des données de facturation. Il prend en compte le retard de facturation mais en confirme la justesse. Enfin, il constate que les gestes exceptionnels accordés sont adaptés aux situations.

3 - Erreur de facturation ou facture émise à la suite d'un changement de compteur

Le demandeur exprime son litige et précise ses motifs et attentes

- Dans une résidence, les compteurs individuels sont changés après constat de défaillance. GDF SUEZ présente alors une régularisation aux titulaires des contrats de chaque appartement. Un locataire en conteste le montant et la légitimité, tout en rappelant que sa réclamation a incité le syndic de la résidence à manifester le mécontentement de l'ensemble des résidents : il souhaite la suppression totale de sa dette.

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

- Il étudie les gestes commerciaux, proposés à chaque résident, et recherche une solution, en toute équité. Il confirme la pertinence de la facturation complémentaire. Le client bénéficie d'une compensation.

Proposer le contrat et les services associés

Le Fournisseur GDF SUEZ propose des offres tarifaires gaz et électricité, réglementées ou de marché, associées à une gamme de services.

1 - Ouverture d'un contrat en l'absence d'accord du demandeur

Le demandeur exprime son litige et précise ses motifs et attentes

- Afin de comparer les offres tarifaires de plusieurs fournisseurs, pour ouvrir un contrat gaz et électricité, un restaurateur demande à GDF SUEZ de lui faire une offre. Celle-ci est envoyée par la Poste. Il reçoit des factures GDF SUEZ, qu'il ne règle pas car il n'a retourné aucun contrat signé. La fourniture de gaz est alors suspendue pendant une semaine, ce qu'il trouve injuste. Il demande à ce que soit compensée sa perte de recettes liée à l'impossibilité de cuisiner.

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

- Il obtient de GrDF et ERDF les informations relatives à la chronologie d'ouverture et de résiliation des contrats gaz et électricité, en fonction des demandes établies par les fournisseurs en cause. Le client lui détaille le montant global de sa perte de recettes. Il constate que le Fournisseur, choisi par le client, a omis de formuler sa demande d'ouverture du contrat pour le gaz. Cet oubli a fait l'objet d'une proposition de compensation financière. Il précise qu'ERDF et GrDF ont répondu aux demandes des Fournisseurs concernés, dans le respect de la procédure prévue. GDF SUEZ reconnaît sa maladresse et propose une compensation financière.

Faire intervenir le Distributeur GrDF

GrDF exploite et entretient la majorité du réseau public de distribution du gaz en France. Il intervient sur le branchement individuel du client, y compris le compteur. Il assure, semestriellement, le relevé des index pour tous les fournisseurs, aux fins de facturation. Ses autres interventions sont variées : travaux de réseau, branchements, dépannages et réparations. Si un tiers cause des dégâts au réseau, GrDF lui facture la réparation.

1 - Demande d'indemnisation à la suite d'un dégât remplissant d'eau le compteur de gaz

Le demandeur exprime son litige et précise ses motifs et attentes

▪ À la suite d'une suspension de la fourniture du gaz pendant son absence, le client sollicite GrDF. Le technicien constate que de l'eau s'est introduite dans son compteur et lui demande de faire assécher les canalisations. Des réparations sont effectuées. Le client demande que le Fournisseur prenne en charge les frais engagés. Il pense que les dégâts occasionnés sont dus à des travaux de GrDF sur le réseau public. Il suspend le règlement de ses factures.

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

▪ GrDF lui confirme que la coupure de gaz par inversion de tuyau servant à alimenter en eau une chaudière d'un autre logement est probablement due à l'intervention d'un tiers. Des travaux sur des canalisations d'eau dans son immeuble ont en effet été effectués. GrDF confirme l'absence de travaux sur son réseau. Le Médiateur exclut alors toute responsabilité du Distributeur et du Fournisseur. Toutefois, ce dernier annule la facturation des frais pour absence de règlement dans le délai prévu.

2 - Travaux de réparation d'un élément de réseau de distribution endommagé par un tiers

Le demandeur exprime son litige et précise ses motifs et attentes

▪ Le client endommage involontairement une partie du branchement individuel de la conduite montante de gaz de son immeuble. Il fait immédiatement intervenir GrDF : un technicien effectue une réparation provisoire puis, quelques mois après, deux techniciens réalisent la réparation définitive. Après avoir insisté plusieurs fois afin de recevoir sa facture, il est d'accord avec le montant présenté pour la première intervention mais conteste les heures imputées à la seconde, les techniciens n'ayant pas été présents aussi longtemps qu'indiqué sur la facture. Il demande une réduction des heures facturées.

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution avec les parties

▪ Il demande à GrDF les procédures conduisant à mettre hors gaz la canalisation enterrée, alimentant à la fois l'immeuble du client et celui voisin, les conduites montantes et l'ensemble des branchements individuels. Il étudie les documents fournis au client par GrDF, avec les heures imputées : l'arrêt du 2 août 1977 est la source réglementaire de la mise hors gaz d'une installation. Malgré des ratures sur les documents, pouvant créer une confusion pour le client, il note la réalité des heures facturées. Le Médiateur indique au client que la facturation est légitime mais que GrDF envisage une réduction du nombre d'heures présentées, en complément de sa proposition initiale.



5 | Les recommandations du Médiateur

Au-delà du traitement des litiges en dernier recours amiable, la mission du Médiateur est d'émettre des recommandations et de s'assurer de leur mise en œuvre. Tout au long de l'année, il échange avec les différents services concernés pour définir, ensemble, les axes de progrès permettant d'éviter les réclamations récurrentes.

Voici les différentes sources qui ont permis à la Médiation de définir ses recommandations :

- les sollicitations adressées au Médiateur,
- les dossiers traités en dernier recours amiable,
- les échanges avec les Associations de Consommateurs,
- l'étude sociologique engagée par la Médiation,
- l'enquête de satisfaction annuelle,
- l'avis du CNC sur la facturation de l'énergie,

- le recueil des « Bonnes Pratiques ».

Compte tenu de l'effet volume, les points ci-dessous s'adressent essentiellement au marché français. Néanmoins, par analogie, plusieurs de ces recommandations peuvent être étudiées dans les autres entités du Groupe GDF SUEZ.

Les thèmes principaux de ces recommandations sont les suivants :

- Le Médiateur constate que la formalisation de la priorité à donner au règlement amiable des litiges n'est pas généralisée dans toutes les entités. Il rappelle que la politique du Groupe privilégie le règlement amiable des litiges. Le recours à la voie contentieuse ne doit être choisi que dans des cas spécifiques, dûment analysés (en particulier lorsque le client refuse le règlement amiable, par exemple en

formulant des demandes disproportionnées au regard du litige).

- Les requérants étant de plus en plus sensibles au délai de traitement de leur réclamation, le pilotage de ces dispositifs doit intégrer les différents types de cas.
- Le Médiateur souligne l'importance, pour le Fournisseur, de conseiller le consommateur sur son « efficacité énergétique » (analyse des consommations actuelles, économies possibles).
- Il insiste sur la nécessité de contrôler, de façon ciblée, les factures dont le montant est incohérent par rapport aux consommations habituelles ou prévisibles du client (type de logement, superficie, usages...).
- Il rappelle la « bonne pratique » qui consiste à s'assurer de la satisfaction du client suite au traitement de sa réclamation.
- Il souhaite que le client soit encore mieux informé des recours possibles au sein de

l'entreprise, tout au long du traitement de sa réclamation.

- Les clients se plaignant de « parcours complexes » devraient être mieux détectés et suivis.
- Les réclamations orales correspondent à une tendance qui se développe. Elles doivent être tracées très précisément.
- La détection et l'accompagnement des

clients en situation de précarité énergétique et, plus largement, les consommateurs vulnérables doit être renforcée en relation avec les partenaires de GDF SUEZ.

- Certaines méthodes de recouvrement devraient être mieux contrôlées. Le Médiateur encourage vivement les actions engagées. En particulier lorsqu'une réclamation est en cours, elles peuvent paraître agressives pour

le client, et non conformes aux valeurs de GDF SUEZ.

- En France, le Médiateur recommande de préciser les conditions d'application de la prescription pour les factures anciennes contestées

Analyse de la mise en œuvre des recommandations du rapport annuel 2011 pour 2012

Le Médiateur de GDF SUEZ a réalisé en 2012 de nombreuses réunions de coordination avec les entités du Groupe les plus concernées. Parmi les sujets abordés, le point a été fait régulièrement sur la mise en œuvre des demandes de la Médiation recensées dans son rapport 2011.

Améliorer la qualité de la relation avec la clientèle

Facturation – contrats

Demandes d'amélioration fin 2011	Constat du Médiateur fin 2012
1 Réduire les dysfonctionnements de facturation consécutifs au changement d'un compteur.	<ul style="list-style-type: none"> • Baisse des sollicitations concernant cet item, néanmoins leur nombre demeure significatif. • Optimisation de la traçabilité lors des changements de compteurs, explication plus détaillée et plus compréhensible sur les rectifications de factures induites dans ces cas.
2 Limiter les contestations de clients relatives à la facturation rectifiée après dysfonctionnements de compteur.	
3 Proposer une facturation estimée plus proche de la réalité des consommations.	<ul style="list-style-type: none"> • Assouplissement de la procédure de prise en compte des index communiqués par les clients. • Améliorations sur la fiabilisation des factures estimées.
4 Proposer des facilités de règlement des factures aux clients ayant subi des erreurs de relevé d'index de compteur.	
5 Prendre en compte les relevés d'index fournis par les clients dans le cadre d'une facturation estimée.	
6 Expliquer par écrit les montants des factures anormalement élevés.	<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion menée sur la détection de ces factures, sur le processus d'accompagnement du client dans ces cas et sur les moyens de prévenir ce type de problème, fin 2012 ce problème reste assez fréquent.
7 Assurer le remboursement de trop-perçus.	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuite de l'adaptation des procédures et du contrôle qualité associé pour fiabiliser les résultats produits et réduire le nombre des réclamations.

<p>8 Prendre en compte les difficultés de règlement des clients en situation de précarité énergétique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Détection plus en amont des clients en situation de précarité énergétique. • Assouplissement de l'octroi des plans d'apurement de dette. • Accompagnement des clients en suspension effective d'énergie. • Rétablissement rapide de l'énergie aux clients réglant leur dette. • Mise en place d'un contrôle des actions de recouvrement. <p>Cette année la Médiation a reçu moins de sollicitations concernant ce thème.</p>
<p>9 Sécuriser le processus de suspension de fourniture.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interruption de la relance lors de situations clients particulières (surendettement, réclamation...). • Meilleure information du client en amont et en aval de la suspension de la fourniture d'énergie.

Optimiser le processus de traitement des réclamations

Clients particuliers / facturation - contrats

Demandes d'amélioration fin 2011	Constat du Médiateur fin 2012
<p>1 Améliorer la qualité de l'information délivrée au client au cours du traitement d'un litige avec GDF SUEZ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion sur les moyens permettant d'apporter une meilleure visibilité sur le « parcours client ». • Hiérarchisation des instances d'appel de mieux en mieux respectée. • Concertation avec la Médiation pour les cas où elle a signalé une difficulté.
<p>2 Respecter la hiérarchisation des instances d'appel.</p>	
<p>3 Appliquer systématiquement la procédure des instances d'appel offertes par GDF SUEZ à ses clients en litige avec le Fournisseur.</p>	
<p>4 Prendre en compte les alertes de la Médiation, en particulier pour les délais et les « multi-réclamants ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Amélioration du traitement des multi-réclamants.
<p>5 Fiabiliser la mise en œuvre des solutions élaborées par le Médiateur pour conclure les litiges.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux engagés pour garantir l'application de la solution.
<p>6 Faire contrôler plus systématiquement la satisfaction du client sur le processus de traitement des réclamations.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actions en cours pour réduire les insatisfactions liées à la facturation et à la qualité de la relation client. « L'Esprit Services » améliore la performance dans la détection et le traitement des insatisfactions client. • Analyse qualité réalisée sur le traitement des réclamations par le Fournisseur pour chacun des items de la relation client : enquêtes mensuelles de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de clients réclamant afin de mesurer en permanence l'indice de satisfaction et de recueillir les verbatims des clients pour améliorer les processus opérationnels de traitement.

Les recommandations pour l'année 2013

Clients particuliers

La Médiation note que la mise en place de dispositifs tels que « L'Esprit Services », et « Cap EcoConso », contribue à la satisfaction des clients et à la baisse du nombre global de réclamations. Cela traduit la volonté constante d'amélioration des processus clients, dont celui des réclamations.

Améliorer la qualité de la relation avec la clientèle

Sujets à améliorer	Recommandations
1 Réduire les dysfonctionnements de facturation consécutifs au changement d'un compteur.	<ul style="list-style-type: none">• Veiller à une meilleure information du client quant aux modalités de changement de son compteur.• Vérifier la pertinence des informations relatives à l'accessibilité des compteurs délivrés au releveur.• Poursuivre l'amélioration des explications personnalisées, écrites, détaillées et compréhensibles, sur les rectifications de facturation induites ; si besoin prendre contact avec le client pour faciliter sa compréhension des explications données.• Transmettre les informations relatives au changement de compteur dans les plus brefs délais (client, Fournisseur).
2 Limiter les contestations de clients relatives à la facturation rectifiée après dysfonctionnements de compteur.	
3 Proposer une facturation plus proche de la réalité des consommations.	<ul style="list-style-type: none">• A partir de l'expérience de « Cap EcoConso », le Médiateur encourage vivement la détection ciblée des cas où la facturation semble trop faible ou trop importante par rapport aux consommations habituelles, ou prévisibles, du client (erreur ou absence de relève pouvant entraîner une surfacturation).• Être plus attentif aux clients ne recevant que des factures estimées pendant une longue période.
4 Expliquer par écrit les montants des factures anormalement élevés.	<ul style="list-style-type: none">• Identifier plus finement les factures concernées.• Poursuivre l'amélioration des explications déjà engagées.
5 Assurer le remboursement de trop-perçus.	<ul style="list-style-type: none">• Continuer l'adaptation des procédures et du contrôle qualité associé pour fiabiliser les résultats produits et réduire encore plus le nombre de réclamations.
6 Optimiser la prise en compte des difficultés de règlement des clients en situation de précarité énergétique et, plus largement, des consommateurs vulnérables.	<ul style="list-style-type: none">• Au-delà des dispositions réglementaires respectées concernant le décret d'août 2008, relatif aux montants facturés impayés, et l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles, le Médiateur encourage vivement les démarches, souvent déjà engagées, tendant à :<ul style="list-style-type: none">- détecter plus en amont les clients en situation de précarité énergétique,- assouplir l'octroi de plans d'apurement de dettes,- accompagner les clients en suspension effective d'énergie,- rétablir rapidement l'énergie aux clients réglant leurs dettes,- fiabiliser le contrôle des actions de recouvrement.

7 Sécuriser le processus de suspension de fourniture.	<p>L'analyse de certains cas incite à renforcer le contrôle de la démarche mise en place consistant à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • suspendre le recouvrement des factures contestées de façon argumentée par les clients qui continuent à régler leurs consommations courantes, le temps de la résolution du litige. • Veiller à une meilleure prise en compte par les sociétés de recouvrement des informations relatives aux clients afin d'éviter toute relance inutile et intrusive. • Contacter une dernière fois le client avant la suspension d'énergie afin de trouver une solution de paiement sans recourir à l'interruption de fourniture. • Mettre à jour régulièrement la base relative aux clients déclarés en situation de précarité énergétique. • Mettre en place un plan d'actions de qualification pour les factures non distribuées, en partenariat avec l'Association des Paralysés de France.
8 Permettre au client d'avoir une vision d'ensemble de sa facturation, de sa consommation en général et des possibles améliorations d'efficacité énergétique de son logement.	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer le suivi de la prise en compte de l'index grâce au service « M@ relève ». • Donner l'accès au client, via son compte, aux dernières factures émises, y compris celles qui ont été annulées. • Généraliser « Cap EcoConso », nouveau service gratuit permettant au client d'analyser ses consommations, de les comparer aux consommations antérieures et à des panels statistiques de consommateurs (cela lui permet d'agir sur ses consommations, et d'obtenir une estimation des économies d'énergie réalisables dans son logement).
9 Réduire les contestations liées à la résiliation du contrat.	<ul style="list-style-type: none"> • Rechercher la cohérence des relevés de résiliation de l'ancien occupant et ceux de mise en service du nouvel arrivant.

Optimiser le processus de traitement des réclamations

Sujets à améliorer	Recommandations
1 Améliorer la qualité de l'information délivrée au client au cours du traitement d'un litige avec GDF SUEZ.	<ul style="list-style-type: none"> • Informer le client des différents recours proposés au sein de l'entreprise tout au long de son parcours.
2 Respecter la hiérarchisation des instances d'appel.	<ul style="list-style-type: none"> • Systématiser l'instance d'appel supérieure, dans les cas de réclamations non closes, suivant l'avis du client.
3 Prendre en compte les alertes de la Médiation, en particulier pour les délais et les « multi-réclamants ».	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter de façon spécifique et adaptée les multi-réclamants et les relances.
4 Optimiser les délais en fonction des situations spécifiques.	<ul style="list-style-type: none"> • Réduire de façon ciblée les délais de traitement des réclamations.
5 Distinguer les factures litigieuses des factures courantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Compte tenu de l'évolution de la réglementation interrompant le recouvrement des factures litigieuses, le Fournisseur devrait distinguer la facturation litigieuse de la consommation courante et adapter son processus.
6 Fiabiliser la mise en œuvre des solutions élaborées par le Médiateur pour conclure les litiges.	<ul style="list-style-type: none"> • Contacter le client avant la mise en œuvre de la solution. • Renforcer les mesures prises pour mettre en œuvre rapidement les solutions élaborées par le Médiateur.

Clients professionnels, Entreprises et Collectivités locales (E & C)

Pour ce qui concerne le traitement des réclamations, le Médiateur observe que les progrès initiés depuis 2010 sont en cours d'amélioration et de fiabilisation.

Une nouvelle organisation a été mise en place en 2012 et de nombreuses actions se poursuivront en 2013. Elles s'inscrivent dans un objectif global d'anticiper les sources d'insatisfaction client.

Le Médiateur partage le constat fait par E & C de la demande, de la part des clients, de délais de réponse raccourcis (88 % souhaitent une réponse sous 10 jours).

Les principales actions engagées par E & C, au regard des thèmes identifiés par la Médiation, sont les suivantes :

Relation client

Demands de la Médiation	Points clés du plan d'actions E & C
1 Réduire les dysfonctionnements liés au Distributeur.	<ul style="list-style-type: none">• Un plan d'actions a été mis en place, partagé avec GrDF, pour réduire ces dysfonctionnements.
2 Améliorer les explications données au client relatives au redressement de facturation.	<ul style="list-style-type: none">• Le client est contacté par téléphone si un redressement important est effectué.• La base courrier a été réactualisée afin de rendre les courriers plus explicites.
3 Proposer une facturation estimée plus proche de la réalité des consommations.	<ul style="list-style-type: none">• Le client est contacté par téléphone s'il a eu une facturation estimée plus de trois fois, pour recueillir son index réel et trouver une solution à l'accessibilité du comptage.
4 Prendre en compte les index fournis par le client.	<ul style="list-style-type: none">• La procédure, et les outils, seront améliorés pour permettre une meilleure prise en compte de l'information délivrée par le client.
5 Etre proactif sur les écarts de consommations constatés par rapport aux consommations habituelles du client.	<ul style="list-style-type: none">• Le client est contacté, suivant son contrat et sa consommation, pour l'alerter, trouver une solution et éviter si possible la facturation, prévue au contrat, des dépassements de consommation.
6 Distinguer les factures litigieuses des factures courantes.	<ul style="list-style-type: none">• Compte tenu de l'évolution de la réglementation interrompant le recouvrement des factures litigieuses, le Fournisseur doit distinguer la facturation litigieuse par rapport à la consommation courante et doit adapter son processus, autant que de besoin, en liaison avec la Médiation.

Traitement des réclamations

Demandes de la Médiation	Points clés du plan d'actions E & C
1 Améliorer le suivi	<ul style="list-style-type: none">• La traçabilité du dossier client a été améliorée, et permet de mieux piloter son avancement. Des enquêtes sont initiées afin de mesurer la satisfaction du client suite au traitement de sa réclamation : sur le fond, la forme de la réponse apportée et la qualité de la prise en charge du dossier.
2 Améliorer le délai pour les dossiers Médiation	<ul style="list-style-type: none">• Un suivi spécifique des dossiers provenant de la Médiation est mis en place et améliore leur pilotage.
3 Mieux maîtriser la procédure des instances d'appel	<ul style="list-style-type: none">• Une expérimentation est en cours et va permettre de revoir le processus de traitement des réclamations.
4 Améliorer le délai pour les réclamations clients	<ul style="list-style-type: none">• Les travaux en cours vont conduire à annoncer au client des délais plus réactifs par des engagements sur chaque étape du traitement.• Une organisation dédiée a été mise en place pour traiter de façon ciblée les réclamations sensibles, et mettre en œuvre les actions correctrices.

Services à l'habitat

La Médiation reçoit peu de sollicitations relatives à cette entité. Elle préconise néanmoins une meilleure information du client sur la possibilité de recourir au règlement amiable des litiges, en particulier avec la Médiation de GDF SUEZ.

Vente de Gaz Réparti (Contrats FideloConso)

L'étude de ces dossiers traités en dernier recours amiable conduit le Médiateur à préconiser la poursuite des efforts déjà engagés en matière d'information claire et détaillée sur les modalités de conclusion et d'application du contrat pour les syndicats de copropriété, les

propriétaires de logement et leurs locataires. Une concertation avec les clients devrait permettre de réduire les litiges dus, essentiellement, à une connaissance limitée, voire inexistante, des contrats individuels souscrits au sein des immeubles collectifs, et donc des responsabilités de chacun des acteurs.

Achats – relations avec les prestataires

GDF SUEZ est signataire de la Charte de la médiation inter-entreprises.

A ce titre, la Direction des Achats a engagé des actions afin d'améliorer l'élaboration et le suivi des contrats.

Il reste à généraliser les clauses de médiation et l'analyse des risques de dépendance économique.

ERDF

GDF SUEZ compte de plus en plus de clients en électricité ; le nombre de réclamations concernant cette énergie a donc augmenté. Toutefois, la Médiation est satisfaite des contacts avec ERDF lors des échanges concernant les dossiers électricité traités en dernier recours amiable, leur proportion restant très faible, dans le respect de l'indépendance du Distributeur.

GrDF

La Médiation constate la diminution des sollicitations concernant directement ce Distributeur. Elle a noté avec grand intérêt les chantiers en cours chez GrDF permettant d'améliorer le processus qualité. Cela concerne notamment la mise en place de « l'accueil distributeur », réel projet stratégique dans la mutation de la relation client qui se traduit par l'évolution des postures des techniciens directement en contact avec les clients, le travail d'analyse des appels sur les hotlines et le développement des outils/canaux digitaux en cours.

Les sollicitations reçues en 2012 par le Médiateur concernent des suites de sinistres, des travaux mal finalisés, des erreurs de relève et leur impact sur la facturation, les changements de compteur, notamment relatif aux index de résiliation et de mise en service, et les informations non transmises au Fournisseur ou communiquées tardivement.

Le Médiateur confirme l'intérêt des actions engagées :

- la traçabilité des relevés d'index : la procédure de suivi mise en place en 2012 a permis de diviser par deux les risques de transmission tardive des informations aux fournisseurs,
- le déploiement d'un processus permettant d'accroître la détection plus rapide des compteurs dysfonctionnant ; un numéro de téléphone spécifique est désormais dédié à ces situations,
- l'annonce systématisée du passage du releveur,
- l'amélioration de l'information préalable au changement de compteurs anciens.

Tout en respectant l'indépendance du Distributeur, le Médiateur l'encourage dans la poursuite de ses efforts afin de fiabiliser le processus global relevé/facturation.

Annexe

La Charte de la Médiation de GDF SUEZ

- contient, dans son préambule, les valeurs qui donnent le sens de l'action du Médiateur de GDF SUEZ,
- constitue le socle de référence éthique de la pratique de la Médiation de GDF SUEZ,
- décrit la Médiation et le Médiateur de GDF SUEZ,
- définit le domaine d'application de la Médiation de GDF SUEZ et son processus.

<http://www.gdfsuez.com/wp-content/uploads/2012/10/Charte-de-la-M%C3%A9diation-GDF-SUEZ-21092012.pdf>

... Le Médiateur est nommé par le plus haut niveau de l'entreprise...

... Par son autorité, son expérience et son positionnement dans l'entreprise, il apporte ainsi aux requérants les plus grandes garanties **d'impartialité** et **d'indépendance**. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la Médiation si les valeurs intrinsèques de la Médiation n'étaient plus respectées.

Le Médiateur **informe clairement sur son positionnement** par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du **règlement impartial de leur différend**.

Le Médiateur s'engage à traiter **en permanence toutes les parties d'une manière équitable** dans le cadre de la Médiation...

... Lorsque l'instruction du dossier est terminée, dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la saisine, sauf cas complexes, le Médiateur envoie ses

conclusions, en droit et équité, au requérant et au service de GDF SUEZ concerné.

Les parties sont libres de suivre ou non la solution proposée par le Médiateur, à charge d'en informer le Médiateur qui s'assure de la mise en œuvre de la solution auprès du service concerné.

Le requérant conserve la possibilité d'introduire une action en justice, sauf si la solution est accompagnée d'une transaction.

Il peut aussi, en France et s'il est client des fournisseurs d'électricité et de gaz relevant du Code de la Consommation, solliciter le dispositif du Médiateur National de l'Énergie...

... **La solution du Médiateur est confidentielle** : sauf accord entre elles, les parties ne peuvent pas la diffuser, y compris dans le cadre d'une instance judiciaire...

... **Toute personne sollicitant le Médiateur de GDF SUEZ s'engage à respecter la présente Charte en toutes ses dispositions.**

Nos valeurs

—
exigence
engagement
audace
cohésion



GDF SUEZ

ÊTRE UTILE AUX HOMMES

1, place Samuel de Champlain
92400 Courbevoie - France
Tél. : +33 (0)1 44 22 00 00
www.gdfsuez.com